

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN
DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA KARANGANYAR**



SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat
Guna Pengajuan Skripsi pada Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh:

**KARLINA ARVIYANDARI WINARNA
B 200150116**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN DAN
PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI
KPP PRATAMA KARANGANYAR.**

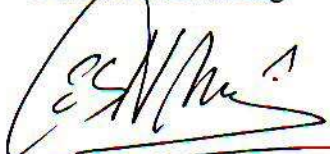
Yang ditulis oleh:

KARLINA ARVIYANDARI WINARNA
B 200 150 116

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 22 Agustus 2019

Dosen Pembimbing


(Drs. Eko Sugiyanto, M.Si.)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. H. Syamsudin, M.M)

NIDN. 0017025701

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA KARANGANYAR.

Oleh:

KARLINA ARVIYANDARI WINARNA
B 200 150 116

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada tanggal 22 Agustus 2019
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Drs. Eko Sugiyanto, M.Si.
(Ketua Dewan Penguji)

()

2. Eny Kusumawati, S.E, M.M, Ak, CA.
(Anggota 1 Dewan Penguji)

()

3. Drs. M. Abdul Aris, M. Si.
(Anggota 2 Dewan Penguji)

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. H. Syamsudin, M.M.
NIDN. 0017025701



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda di bawah ini:

Nama : **KARLINA ARVIYANDARI WINARNA**
NIRM : **B200150116**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK di KPP PRATAMA KARANGANYAR**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 22 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL

64AFF570328847

6000
ENAM RIBU RUPIAH

(KARLINA ARVIYANDARI W.)

MOTTO

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lainnya. Dan hanya kepada Allah SWT hendaknya kamu berharap.”

(Q.S. Al-Insyiroh : 6-8)

“Pengalaman tidak bisa dipelajari, tetapi harus dilalui.”

(BJ. Habibie)

“Beranilah keluar dari zona nyaman, beranilah melakukan apapun yang tidak kamu sukai asalkan itu untuk kebaikan, karena itulah yang akan membangun karaktermu, akalmu dan hatimu.”

(Emha Ainun Nadjib)

“Hanya ada 2 jenis anak muda di dunia. Merekayang menuntut perubahan dan mereka yang menciptakan perubahan, silahkan pilih perjuanganmu.”

(Pandji Pragiwaksono)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan rendah hati, kupersembahkan karya ini untuk:

- ❖ Allah SWT beserta Rasul-Nya yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini terselesaikan.
- ❖ Untuk kedua orang tuaku, yang telah memberikan seluruh kasih sayang yang tulus, pengorbanan dan perjuangan yang tak terhingga dan tidak pernah lupa untuk mendoakanku disetiap sujudnya. Semoga setiap lantunan doamu dan tetesan keringatmu terwujud sebagai keberhasilan dan kebahagiaanku.
- ❖ Untuk adikku yang tersayang memberikan semangat dan dukungan.
- ❖ Keluarga Besar yang ada di Karanganyar.
- ❖ Sahabat dan teman-teman yang kumiliki.
- ❖ Pembimbing Skripsi Drs. Eko Sugiyanto, M.Si.
- ❖ Pembimbing Akademik Drs. Eko Sugiyanto, M.Si..
- ❖ Almamaterku UMS tercinta.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur *Alhamdulillah* puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:

“PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA KARANGANYAR”.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dorongan hingga skripsi ini terselesaikan dengan lancar. Kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dengan segala kerendahan hati kepada:

1. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Fatchan Ahyani, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Eko Sugiyanto, M.Si., selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan pengarahan, masukan, dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.

4. Bapak Drs. Eko Sugiyanto, M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan dalam mengambil mata kuliah serta bimbingan akademik kepada penulis selama proses studi.
5. Segenap Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Seluruh staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kelancaran proses administrasi maupun informasi selama kuliah dan penulisan skripsi.
7. Kedua orang tuaku yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, doa serta dukungan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Adikku Marysa yang tersayang selalu memberikanku dukungan dan semangat.
9. Bulik Inung, om Budi dan mbak Linda yang telah memberi arahan, dukungan dan selalu memotivasiku selama kuliah sampai skripsi ini selesai.
10. Sahabatku Farikha Auliana P., Meira Yustina, Siti Fatimah kalian adalah keluarga keduaku yang selalu menemaniku dari semester awal hingga semester akhir.
11. Keluarga besar kelas C akuntansi angkatan 2015, terimakasih atas kekompakan selama ini kalian luar biasa.
12. Semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas kerjasama, bantuan, candatawa, dan dukungan kepada penulis.

13. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga membutuhkan kritik serta saran dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan diterima oleh pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 22 Agustus 2019

Penulis



KARLINA ARVIYANDARI WINARNA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT	xvi
ABSTRAKSI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11

1. Teori Atribusi	11
2. <i>Theory of Reasoned Action</i>	11
3. <i>Theory of Planned Behavior</i>	12
4. <i>Theory Self Assessment System</i>	13
5. Pajak	13
6. Kepatuhan Wajib Pajak	15
7. Pelayanan Fiskus	15
8. Sanksi Perpajakan	16
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran	21
D. Pengembangan Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Desain Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	25
C. Data dan Sumber Data	26
D. Metode Pengumpulan Data	26
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
F. Metode Analisis Data	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	37
A. Deskripsi Data	37
B. Pengujian Asumsi	38
1. Statistik Deskriptif	38
2. Uji Asumsi Klasik	47

3. Uji Hipotesis	50
C. Pembahasan	55
BAB V PENUTUP	59
A. Simpulan	59
B. Keterbatasan Penelitian	59
C. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL IV.1 Data Sampel	38
TABEL IV.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	38
TABEL IV.3 Hasil Uji Multikolienearitas	46
TABEL IV.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
TABEL IV.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	48
TABEL IV.6 Hasil Uji F.....	50
TABEL IV.7 Hasil Uji T.....	51
TABEL IV.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR II.1 Rerangka Pemikiran Teoritis	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Hasil Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9 Hasil Uji F
- Lampiran 10 Hasil T
- Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 12 Surat Keterangan Validasi Data

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of tax authorities, tax sanctions, and application of filing on individual taxpayer compliance at the Karanganyar Primary Tax Office. The study population is an individual taxpayer registered at the Pratama Karanganyar Tax Service Office (KPP).

The sampling technique used is Convenience Sampling. This study used a sample of 64 respondents. Data collection is done with a questionnaire measured by a Likert scale.

The results of this study indicate that tax sanctions affect the compliance of individual taxpayers, and service tax authorities, the application of e-filing does not affect individual taxpayer compliance.

Keywords: *Service tax authorities, tax penalties, e-filing, taxpayer compliance.*

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karanganyar. Populasi penelitian adalah wajib pajak orang pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karanganyar.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience Sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 64 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang diukur dengan skala *likert*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan pelayanan fiskus, penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Penerapan *e-Filing*, Kepatuhan Wajib Pajak.